



(on)Veiligheid: Agressie, intimidatie en de toon van deze tijd

Handhavingscongres Vereniging BWT 2026

Anton Wolthuis en Anjo Hoogendoorn





Waar gaan we het over hebben?





(on)Veiligheid op het werk

Agressie, intimidatie
en andere vormen van geweld



En wat doet dit met jou als toezichthouder?





**Wie heeft er wel eens agressie meegemaakt
op het werk?**

Bijvoorbeeld tijdens een inspectie?



+ • **Wanneer spreken we van agressie?**
○

Verbale agressie

Schelden, beledigen, beschuldigen, manipuleren, discrimineren

Bedreigen, intimideren, pesten, chanteren, omkopen

Schreeuwen, obscene, dreigende of intimiderende gebaren/dichtbij komen

Fysieke agressie

Duwen, slaan, schoppen, spugen, bijten, krabben, aanranden, wurgen

Vernielen, gooien, gijzelen, wapengebruik

Gaan nu nog meer mensen staan?

+

•

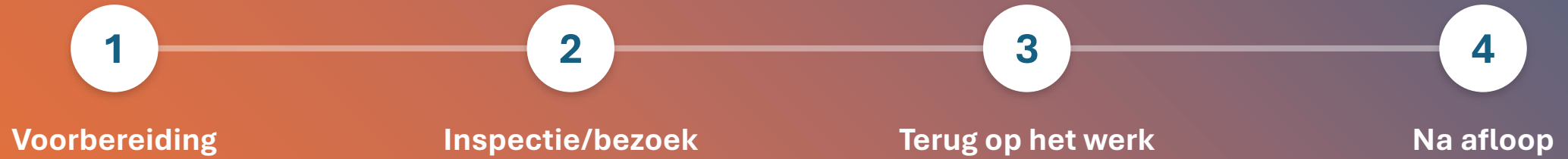
○

Programma

- **Voorbeelden**
*van agressie en intimidatie bij inspecties
en op kantoor/gemeentehuis*
- **Hoe om te gaan met agressie?**
 - *Bij de bewoner*
 - *Bij jou*
- **Om mee te nemen naar huis (tips en overdenkingen)**



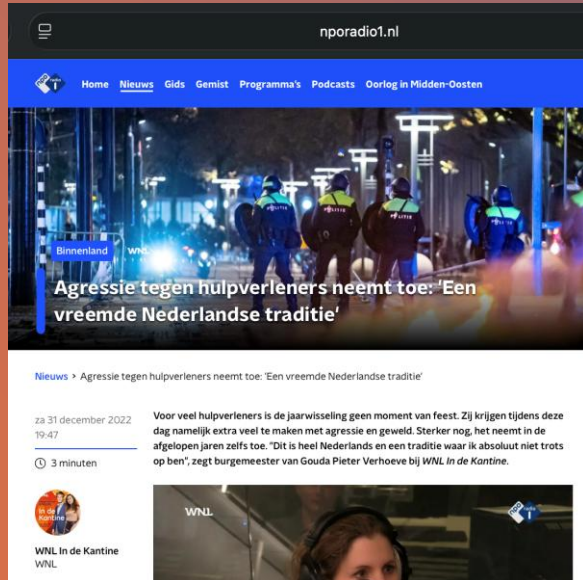
Inspectie



Inspectie



2022



De Groene Amsterdammer Podcast

Spotify

Apple Podcasts

RSS Feed



Aflevering 290 3 augustus 2023

Waarom neemt geweld tegen hulpverleners toe?

Delen

2023

2026



▲ Politie bij een demonstratie tegen de opvang van statushouders in Aalsmeer. © ANP

Politie: vorig jaar opnieuw meer en heftiger geweld tegen agenten

Er was afgelopen jaar meer geweld tegen agenten en het gebruikte geweld was heftiger, concludeert de politie na de publicatie van cijfers over het afgelopen jaar. De politie telde vorig jaar 12.896 geweldsincidenten tegen politiemensen. In 2024 waren dat er 12.543.

2024



Geweld tegen politie en hulpverleners

21 januari 2026, debat - De Kamer debatteert met minister Van Oosten (Justitie en Veiligheid) over het toenemende geweld tegen politie, hulpverleners en andere mensen met een publieke taak.

Politie, brandweer, ambulancemedewerkers, lokale politici, docenten, zorgpersoneel en balie medewerkers: al deze mensen krijgen steeds vaker te maken met agressie en geweld. Tijdens de jaarwisseling sprong dit weer extra in het oog, maar geweld tegen politie en hulpverleners beperkt zich zeker niet tot die datum.

Van links tot rechts is de Kamer het erover eens dat geweld tegen mensen met een publieke taak onacceptabel is. "Gewoon schandelijk", vindt ook minister Van Oosten. Maar over de oorzaken en de oplossingen lopen de analyses uiteen.

Oorzaak

Als de hufterigheid alleen maar toeneemt, is er iets fundamenteel mis in de samenleving, constateert Bikker (ChristenUnie). We moeten het meer over normen, waarden en opvoeding hebben, vindt zij. Volgens Straatman (CDA) is er sprake van een gezagscrisis. Zij mist normbesef en respect onder jongeren. Daarom pleit zij onder andere voor een verplichte educatieve maatregel voor jonge ouders, vergelijkbaar met de maatregelen bij verkeersovertreden.

Dobbe (SP) zoekt naar de achterliggende oorzaak van de gezagscrisis. Volgens haar is de "publieke moraal" iets wat moet worden onderhouden. Mutluer (GroenLinks-PvdA) wijst erop dat de politie zelf zegt meer geld nodig te hebben voor structurele investeringen. Faber (PVV) vindt dat we de "culturele kloof als oorzaak moeten durven benoemen".

van je wel vertellen
dat de *adrenaline*
loor je heen schiet

2025



Rechtsherstel na agressie tegen hulpverleners

In Publicaties / 19 december 2025

De blokkeerfries staat misschien wel model voor de radicalisering onder een groeiend aantal inwoners. (Beeld: Niels Verstedt/ANP)

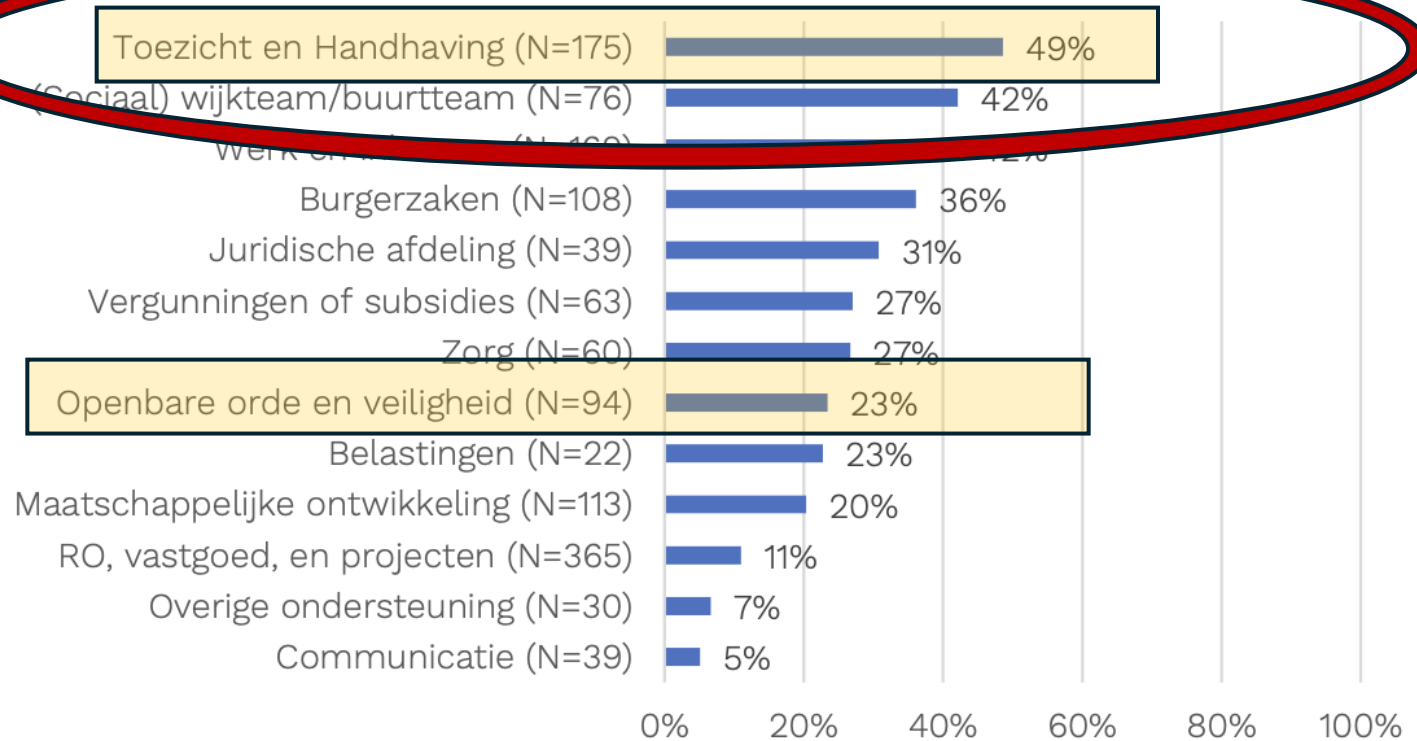
2024



Bureau Beke

Home > Publicaties > Rechtsherstel na agressie tegen hulpverleners

Figuur 2 Ervaren bedreiging en/of intimidatie in afgelopen vijf jaar, naar afdeling (%)



Tabel 3 Meest voorkomende vormen van intimidatie/bedreiging, percentage van de bedreigde respondenten, per afdeling^{12a}

Toezicht en Handhaving	47% schelden/schreeuwen, 25% dreigen om iemand wat aan te (laten) doen, 16% daadwerkelijke vernieling/fysiek geweld
------------------------	---

+
•
○ **Landelijke cijfers**

Agressie BWT

(op de volgende bladzijde)

+
•
○



De zaak “Wagenstraat”



A photograph of a room in the middle of a renovation project. A wooden chair is positioned in the center, with a white plastic sheet draped over its back. To the left of the chair sits a black metal toolbox. In the background, a window is partially covered by white lace curtains, and a wooden door stands open, revealing a glimpse of the outdoors. To the right, a tall aluminum extension ladder leans against a wall that shows significant signs of wear, with large patches of peeling paint and exposed plaster. The floor is made of light-colored wooden planks. The overall scene conveys a sense of active construction or repair work.

**Een simpele verbouwing,
zo leek het ...**



Alberto had zich voorbereid

Hij had zich verdiept in de situatie

Hij kende zijn bevoegdheden.

Toch ging het falikant mis...

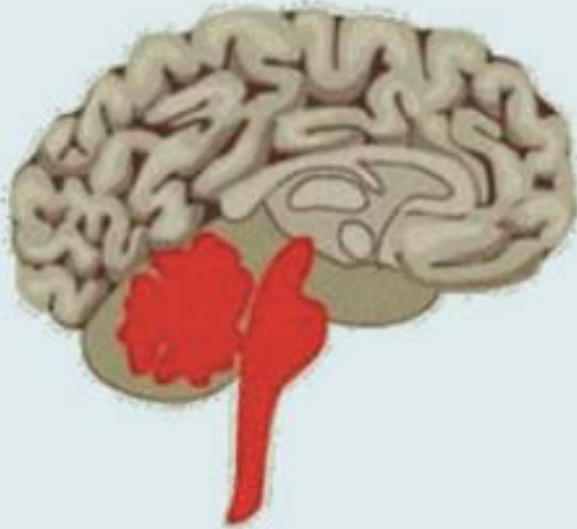


The background is a dark, composite image. The left side shows a close-up of a person's hand, possibly in a state of distress or aggression. The right side shows a construction site with scaffolding and various tools, suggesting a setting of labor or conflict.

**Eenmaal in de woning loopt het zonder duidelijke
reden snel uit de hand.**

**Personeelsleden van de aannemer hitsen elkaar op,
sluiten Alberto in, drukken hem tegen de muur
en in het portiek van de woning
wordt hij met één harde vuistslag in het gezicht
buiten bewustzijn geslagen...**

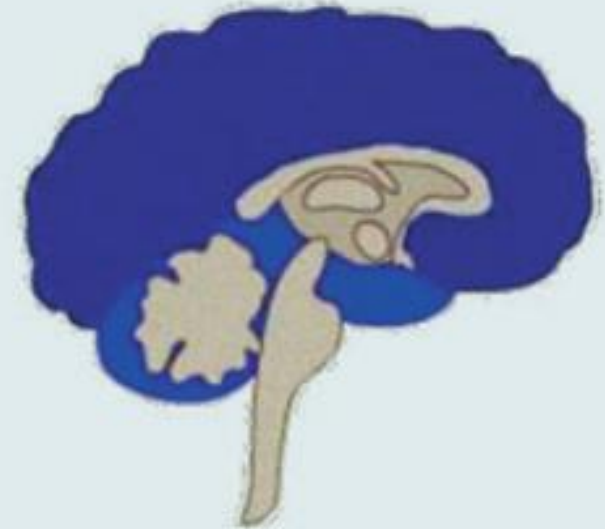
- +
- # Wat gebeurt hier?



Reptielenbrein:
instincten,
automatismen



Zoogdierenbrein:
Gevoel, herinneringen,
gewoontes



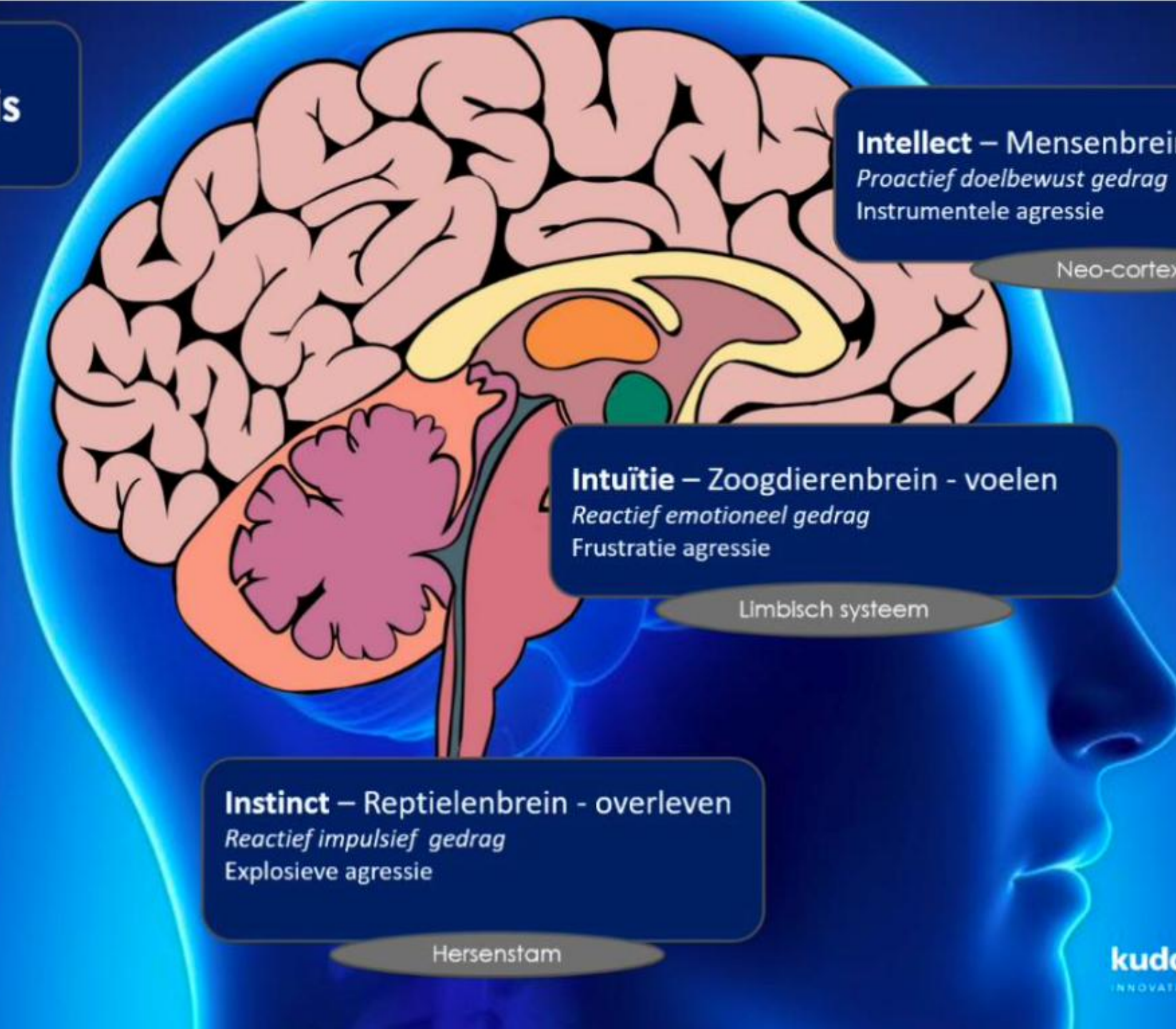
Mensenbrein:
taal, abstract denken,
bewustzijn

+

•

○

Het Breinhuis



Intellect – Mensenbrein - denken

Proactief doelbewust gedrag

Instrumentele agressie

Neo-cortex

Intuïtie – Zoogdierenbrein - voelen

Reactief emotioneel gedrag

Frustratie agressie

Limblisch systeem

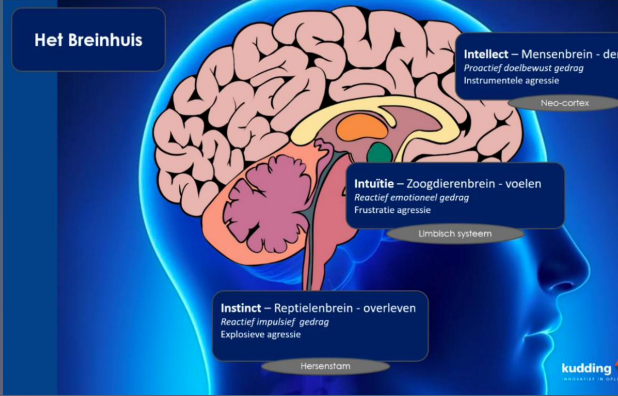
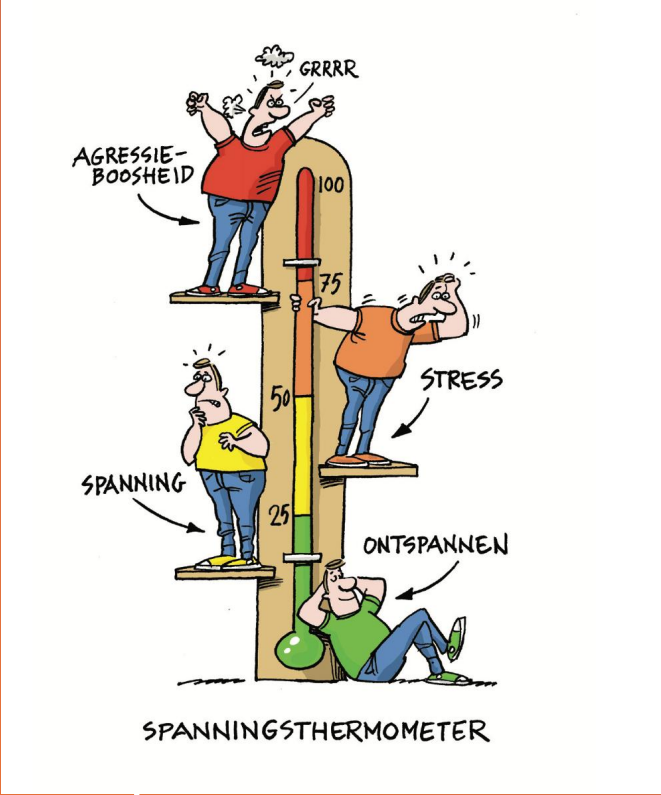
Instinct – Reptielenbrein - overleven

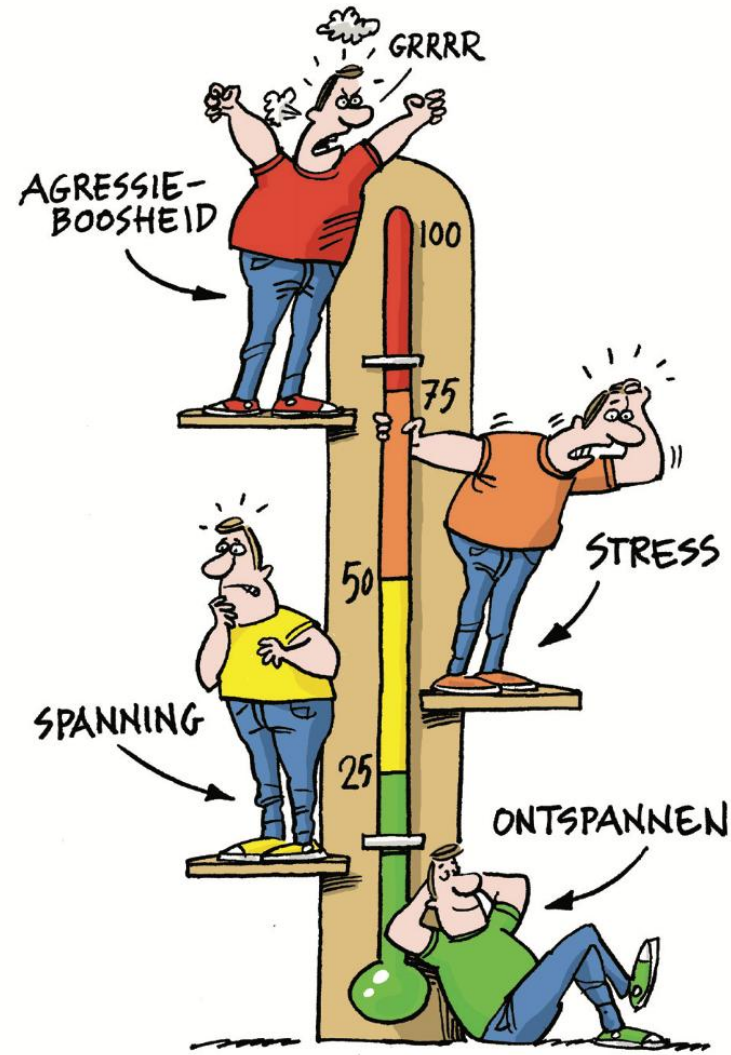
Reactief impulsief gedrag

Explosieve agressie

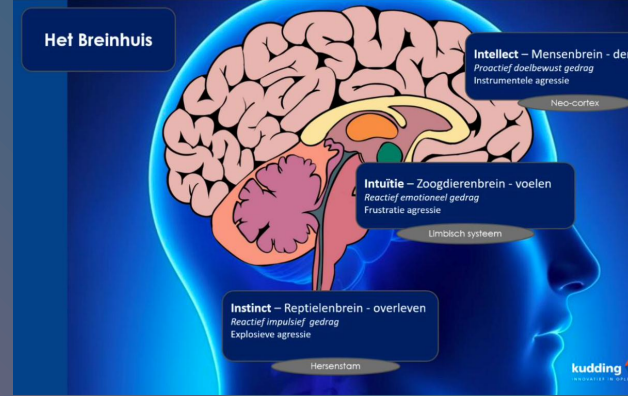
Hersenstam







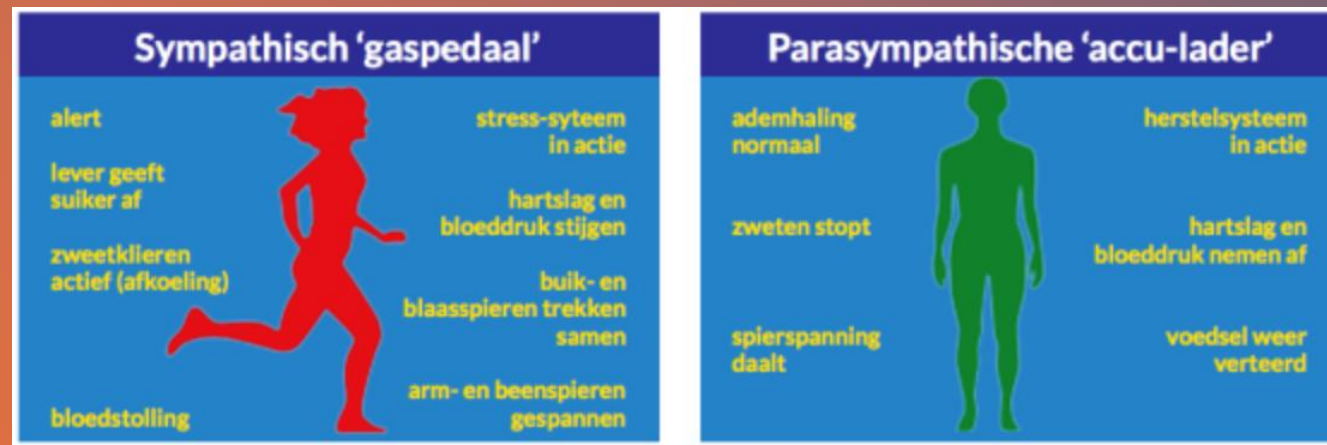
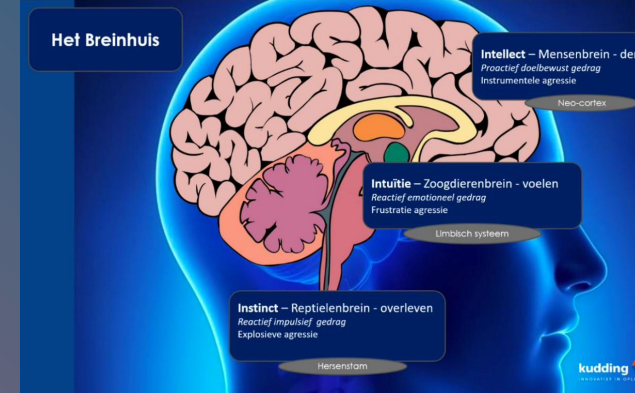
SPANNINGSTHERMOMETER

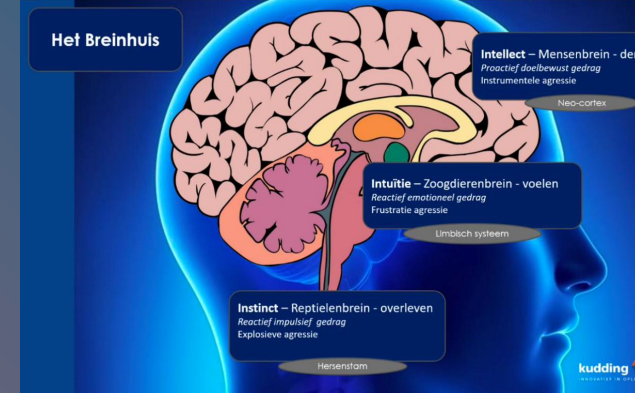
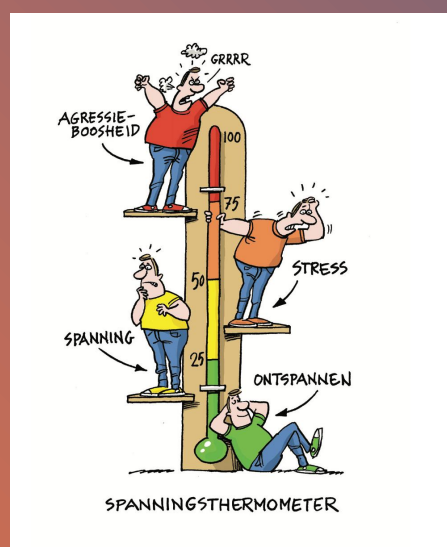


Reacties bij stress boosheid en agressie



Hoge hartslag
Bloeddruk omhoog
Alert
Ademhaling
Spierspanning hoger
Droge mond
Hormonen (stress – cortisol-adrenaline)
Focus (blikvernauwing)





Model

A – Emotie/onmacht

B – Frustratie richting organisatie

C – Verbale agressie (persoon)

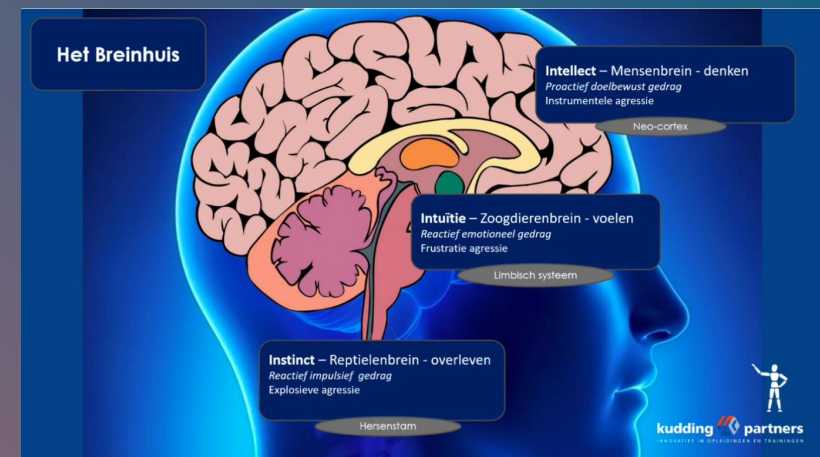
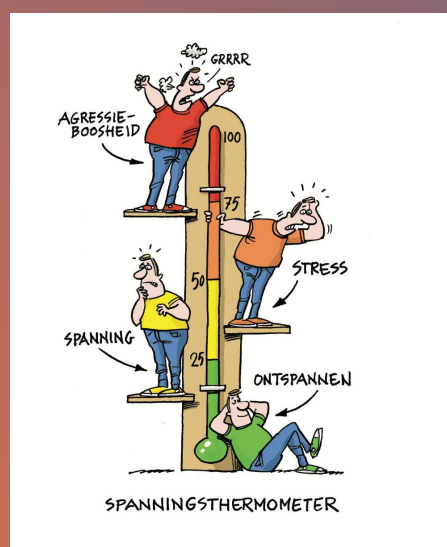
D – Fysiek (dreigen of doen)

Emotie (A en B) is prima, agressie (C en D) niet!

+

•

○



Voorbeeld aanpak de-escalatie:

- Herkennen (ABCD)
- Inschatting situatie
- Erkennen van emotie (benoemen)
- Grenzen aangeven
- Consequenties
- Evt. beeindigen en vertrekken

Altijd: Eigen veiligheid eerst!
Volg je intuïtie





De rest van de dag leeft Alberto in een droom. Dit kan niet gebeurd zijn!

Die avond schrijft hij de gebeurtenis van zich af. Om die avond te kunnen slapen en om later details niet meer te kunnen vergeten.

Lessons learned

Goed

Meteen opschrijven van gebeurtenis

Direct actie vanuit de organisatie

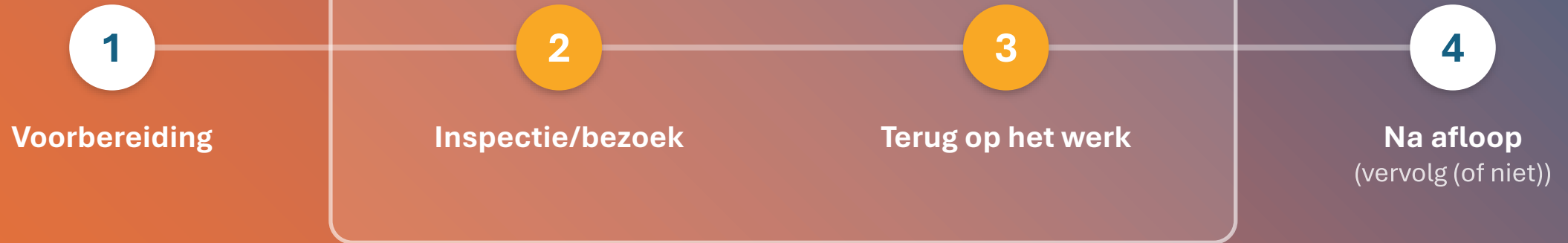
Snelle hulpverlening

Adequaat opsporingsonderzoek

Minder goed

- Te snel gestopt
 - Als de hulp stopt, stopt het ook helemaal
 - Collegiale belangstelling
 - Impact komt pas maanden later; hulp is dan al gestopt.
- Echt tijd voor nemen!**

Inspectie



+ o . Terug op gemeentehuis/kantoor

Wie vertel je het?

- Collega (of meer)?
- Leidinggevende?

Wat als je meer nodig hebt?

- Leidinggevende?
- Collega's?
- HR?
- Maatschappelijk werk of psycholoog?

Aangifte?

- Samen of alleen?
- Meld Misdaad Anoniem?
- Sepot of (te lichte) straf?

→ en wat doet dat met jou?



Beleid Omgaan met Agressie en Geweld



Gemeente Arnhem

Versie - Oktober 2012

A&O fonds Gemeenten
/Arbocatalogus

DIRECTIE Agressie en geweld

Aandacht voor agressie en geweld

Eenduidig beleid

Afspraken met teams/afdelingen

Aan de slag

Agressieprotocol

Veilig en respectvol werken,
met burgers.



Convenant Veilige Publieke Taak

Onder agressie en geweld wordt verstaan lichamelijke en verbale geweldpleging, belaging intimidatie en bedreiging gepleegd in of door omstandigheden die verband houden met de uitvoering van de publieke taak (al dan niet door middel van of gepaard gaand met beschadiging van goederen).
Bron: Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA)



Eenduidige Landelijke Afspraken

Bij agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak

Terug op kantoor

Wat is daarvoor geregeld?

→ Agressieprotocol?

→ Team collegiale ondersteuning (TCO)?

→ Veilige Publieke Taak?

→ Convenant VPT met OM-Politie?

→ Werkt het in de praktijk



De zaak “Informeel appverkeer”



Regels huur en servicekosten

Wat valt onder huur, wat onder servicekosten en wat zijn overige kosten?

In de wet is omschreven welke kosten onderdeel zijn van de kale huurprijs van een woning en welke kosten als servicekosten in rekening mogen worden gebracht. Daarnaast zijn er ook voorzieningen die hier helemaal buiten vallen.

Abdel heeft veel
ervaring en houdt van
een informele
benadering van zijn
“klanten”.



Aan:

De gemeentesecretaris van de gemeente Den Haag (gemeentesecretaris@denhaag.nl)

College van burgemeester en wethouders van Den Haag (college@denhaag.nl)

Afdeling Klachten – gemeente Den Haag (Klachten_DSO@denhaag.nl)

Meldpunt Integriteit – gemeente Den Haag (meldpuntintegriteit@denhaag.nl)

CC:

Richard de Mos – Hart voor Den Haag (richard.demos@denhaag.nl)

Lotte van Basten Batenburg – VVD (lotte.vanbastenbatenburg@denhaag.nl)

Kavish Partiman – CDA (kavish.partiman@denhaag.nl)

Betreft: Officiële integriteitsmelding, klacht en verzoek tot onderzoek naar ernstig plichtsverzuim en misbruik van bevoegdheid, en ook oplegging van passende disciplinaire maatregelen tegen inspecteur [REDACTED] (Haagse Pandbrigade)

Den Haag, 09 maart 2026

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij doe ik een formele integriteitsmelding en tevens klacht betreffende het handelen van de heer [REDACTED], inspecteur handhaver bij de Haagse Pandbrigade van de gemeente Den Haag.

De gedragingen die hieronder worden beschreven raken rechtstreeks aan de **integriteit van het gemeentelijk bestuur** en kunnen naar mijn oordeel worden aangemerkt als **ernstig plichtsverzuim, misbruik van een ambtelijke positie en misbruik van bevoegdheid**.

Gezien de ernst van deze gedragingen verzoek ik u tevens om de heer [REDACTED] **hangende een disciplinair onderzoek voorlopig te schorsen**.

1. Eerdere klacht tegen de heer [REDACTED] (gegrond verklaard)

Op **19 januari 2026** heb ik een klacht ingediend tegen de heer [REDACTED] naar aanleiding van zijn optreden in een handhavingsonderzoek. **Zie bijlage 1.**

Deze klacht is door de gemeente Den Haag onderzocht en bij brief van **2 maart 2026** is vastgesteld dat mijn klacht op diverse punten **gegrond** was. **Zie bijlage 2.**

De gemeente heeft onder meer vastgesteld dat [REDACTED]

- als inspecteur **onbehoorlijke vragen heeft gesteld**;
- mij **onvoldoende context en informatie** heeft verstrekt;
- niet op wijze heeft gecommuniceerd die **een zorgvuldige overheid** betaamt.

Hiermee heeft de **gemeente zelf erkend** dat het optreden van de heer [REDACTED] **op meerdere punten onbehoorlijk is geweest en dat hij zijn bevoegdheid te buiten is gegaan**.

De gemeente heeft niet aangegeven welke disciplinaire maatregelen tegen de heer [REDACTED] zijn genomen, inzake de gegronde klachten tegen hem. Derhalve kan er geconcludeerd worden, dat de onjuiste

Hiermee heeft de **gemeente zelf erkend** dat het optreden van de heer [REDACTED] op meerdere punten onbehoorlijk is geweest en dat hij zijn bevoegdheid te buiten is gegaan.

De gemeente heeft niet aangegeven welke disciplinaire maatregelen tegen de heer [REDACTED] zijn genomen, inzake de gegronde klachten tegen hem. Derhalve kan er geconcludeerd worden, dat de onjuiste gedragingen van de heer [REDACTED] geen consequenties hebben voor zijn handelen.

Juist tegen deze achtergrond is het **bijzonder ernstig** dat de heer [REDACTED] vervolgens opnieuw en structureel gedragingen heeft verricht die zijn bevoegdheden ver te buiten gaan.

Het feit dat deze nieuwe gedragingen hebben plaatsgevonden **nadat een klacht over zijn handelen reeds was ingediend en in behandeling was, waarbij de leiding van de Haagse Pandbrigade hiervan op de hoogte was,** maakt de situatie extra zorgwekkend.

2. Lopende klachtprocedure en kennis bij de Haagse Pandbrigade

De Haagse Pandbrigade was aantoonbaar **op de hoogte van de lopende klachtprocedure tegen de heer [REDACTED]**

Op **5 februari 2026** heeft de heer [REDACTED] werkzaam bij de Haagse Pandbrigade en betrokken bij de behandeling van mijn klacht, mij telefonisch benaderd om deze klacht met mij te bespreken.

Daarmee staat vast dat **de afdeling Haagse Pandbrigade volledig op de hoogte was van de lopende klachtprocedure tegen de heer [REDACTED]**

Op **19 januari 2026** is tevens melding gemaakt van deze klacht bij de Haagse Pandbrigade én bij de senior medewerker van de gemeente Den Haag de heer Anjo Hoogendoorn. **Zie bijlage 3.**

Daarmee is dus vast komen te staan dat de leiding van de Haagse Pandbrigade van deze situatie op de hoogte was.

3. Nieuwe gedragingen tijdens lopende klachtprocedure

Ondanks het feit dat er op dat moment een **formele klachtprocedure tegen hem liep**, heeft de heer [REDACTED] zich kort daarna opnieuw gedragen op een wijze die zijn bevoegdheden ver te buiten gaat.

Deze gedragingen hebben plaatsgevonden op:

- **woensdag 11 februari 2026** – per e-mail aan de deurwaarder in de hoedanigheid van inspecteur handhaver van de Haagse Pandbrigde
- **vrijdag 13 februari 2026** – bij de rechter, tijdens werktijd om 10.00 uur in de ochtend, als gemeentelijke adviseur van 1 partij

Het betreft dus handelingen die zijn verricht **terwijl de klachtprocedure al liep en de leidinggevend van de Haagse Pandbrigade hiervan op de hoogte waren.**

Dit maakt de gedragingen **des te ernstiger.**

4. Onbevoegde inmenging in civielrechtelijke procedure (11 februari 2026)

De bewoner van de woning aan [REDACTED] te Den Haag werd geconfronteerd met een gerechtelijke procedure.

Op **11 februari 2026** heeft de heer [REDACTED] op aanwijzing van deze bewoner:

- een **e-mail gestuurd aan de deurwaarder** die belast was met de uitvoering van de civielrechtelijke procedure.

- dit bericht verzonden met gebruikmaking van het functionele e-mailadres van de gemeente Den Haag ongewenstverhuurgedrag@denhaag.nl.
- In dit bericht heeft de heer [REDACTED] zijn functie als Inspecteur Handhaver van de Haagse Pandbrigade van de gemeente Den Haag duidelijk kenbaar gemaakt onderaan de brief, om daarmee duidelijk te stellen dat hij namens en in opdracht van de gemeente Den Haag handelt.

Van deze correspondentie is een schriftelijke bevestiging van de deurwaarder beschikbaar.

Zie bijlage 4.

Door deze handeling heeft de heer [REDACTED]

- zich actief gemengd in een civielrechtelijk geschil tussen bewoner en verhuurder;
- kenbaar gemaakt dat hij in een officiële hoedanigheid namens de gemeente Den Haag handelde;
- gebruik gemaakt van zijn ambtelijke positie richting een derde partij.
- in zijn hoedanigheid van inspecteur handhaver onjuiste en misleidende informatie aan een deurwaarder verstrekt met als doel de civielrechtelijke procedure te beïnvloeden en heeft hij daarmee zijn ambtelijke positie oneigenlijk ingezet.
- de verhuurder/eigenaar ernstige financiële schade toegebracht.

Een inspecteur van de Haagse Pandbrigade heeft geen enkele bevoegdheid om zich te mengen in civielrechtelijke executieprocedures tussen private partijen.

Het gebruik van het functionele gemeentelijk e-mailadres ongewenstverhuurgedrag@denhaag.nl en vermelding van de functie, als Inspecteur Handhaver van de Haagse Pandbrigade van de gemeente Den Haag, in een dergelijke context wordt bovendien gezien als misbruik van een ambtelijke positie en misbruik van macht.

Door gebruik te maken van een officieel gemeentelijk e-mailadres heeft de heer [REDACTED] immers niet gehandeld als privépersoon, maar onder zijn ambtelijke identiteit.

Voor de ontvanger van een dergelijk bericht – in dit geval een deurwaarder – mag worden aangenomen dat het bericht afkomstig is van een ambtenaar die optreedt vanuit of namens de gemeente Den Haag.

Daarmee is niet langer slechts sprake van een mogelijke schijn van betrokkenheid, maar van feitelijk optreden onder ambtelijke hoedanigheid in een privaatrechtelijk geschil tussen huurder en verhuurder.

Het onrechtmatige overheidshandelen van [REDACTED] in functie als ambtenaar van de gemeente Den Haag heeft ertoe geleiden dat verhuurder/eigenaar ernstige schade heeft geleden. Ik behoud mij daarom het recht voor, om die schade te verhalen op de gemeente Den Haag.

5. Optreden als adviseur tijdens civiel kort geding (13 februari 2026)

De situatie wordt nog ernstiger doordat de heer [REDACTED] vervolgens persoonlijk aanwezig is geweest bij het civiele kort geding dat door de bewoners tegen de ontruiming is aangespannen.

Tijdens de zitting heeft hij zich opgesteld als adviseur voor de bewoners, terwijl hij werkzaam is als inspecteur handhaver van de gemeente Den Haag.

Deze zitting vond plaats:

Deze zitting vond plaats:

- bij de rechtbank Den Haag
- op **vrijdag 13 februari 2026 om 10:00 uur in de ochtend**

Ik was **persoonlijk aanwezig bij deze zitting** en kan deze gang van zaken uit eigen waarneming bevestigen. Indien gewenst kunnen overige getuigen dat ook bevestigen.

Dit betekent dat een **inspecteur van de gemeente Den Haag tijdens kantooruren actief heeft opgetreden ten gunste van één partij in een civielrechtelijk geschil.**

Door als adviseur op te treden heeft de gemeente Den Haag, bij hoofde van haar ambtenaar de heer [REDACTED]

- feitelijk **partij gekozen in een juridisch conflict;**
- bevestigd **dat de gemeente Den Haag een van de partijen ondersteunt;**
- het vertrouwen in een **onpartijdige overheid ernstig geschaad.**
- **mogelijk misbruik gemaakt van gemeentelijke middelen tijdens werktijd.**

6. Schending van de Ambtenarenwet en integriteitsregels

Het hierboven beschreven gedrag lijkt bovendien in strijd met de **fundamentele normen uit de Ambtenarenwet 2017 en de integriteitsregels die gelden voor gemeentelijke ambtenaren.**

Van een ambtenaar wordt onder meer verwacht dat hij:

- zijn functie **onpartijdig en zorgvuldig** uitoefent;
- **misbruik van zijn positie voorkomt;**
- zich **onthoudt van gedragingen die het vertrouwen in het openbaar bestuur kunnen schaden;**
- en **belangenverstrengeling of de schijn daarvan vermijdt.**

Door:

- zich actief te mengen in een civielrechtelijk conflict tussen bewoner en verhuurder;
- een deurwaarder te benaderen met gebruik van het **functionele gemeentelijk e-mailadres ongewenstverhuurgedrag@denhaag.nl** en ondertekening met zijn functie als inspecteur handhaver van de **gemeente Den Haag;**
- en vervolgens **tijdens werktijd als adviseur op te treden voor één van de procespartijen,**

heeft de heer [REDACTED] naar mijn oordeel **in strijd gehandeld met deze fundamentele integriteitsnormen.**

Dit kan worden aangemerkt als **ernstig plichtsverzuim in de zin van het ambtenarenrecht.**

7. Mogelijke rol van de Haagse Pandbrigade

Gelet op het feit dat:

- de klacht op **19 januari 2026** is ingediend en tevens in kopie is verzonden naar de heer Anjo Hoogendoorn van de Haagse Pandbrigade;
- op **4 februari 2026** er herinneringsmail is gestuurd naar de Haagse Pandbrigade en de heer Ajno Hoogendoorn;
- de heer [REDACTED] van de Haagse Pandbrigade op **5 februari 2026** telefonisch contact heeft opgenomen over deze klacht;
- de nieuwe gedragingen daarna op **11 en 13 februari 2026** hebben plaatsgevonden

rijst tevens de vraag **in hoeverre binnen de Haagse Pandbrigade adequaat toezicht is gehouden op het handelen van de heer [REDACTED] gedurende de lopende klachtprocedure.**

Ik verzoek daarom tevens om de rol van de betrokken leidinggevenden en de klachtbehandelaar binnen de Haagse Pandbrigade te betrekken bij het integriteitsonderzoek.

8. Weigering informatievoorziening inzake dossier

Tot twemaal toe is er aan de Haagse Pandbrigade én aan de heer Anjo Hoogendoorn (senior medewerker Haagse Pandbrigade) gevraagd om inzage in het dossier met betrekking tot de [REDACTED] 153.

- Per e-mail van 19 januari 2026 – *Bijlage 3.*
- Per e-mail van 4 februari 2025 – *Bijlage 5.*

Op beide mails heeft de Haagse Pandbrigade **tot op heden geweigerd reactie of inzage in de dossiers te geven.**

Dit roept de vraag op of binnen de Haagse Pandbrigade adequaat toezicht wordt gehouden op het handelen van haar inspecteurs en of interne signalen voldoende serieus worden genomen.

Het vermoeden bestaat derhalve dat de leiding van de Haagse Pandbrigade de hand boven het hoofd van haar ondergeschikten houdt. **Er vindt waarschijnlijk onder toezicht oog van de leiding van de Haagse Pandbrigade onrechtmatig handelen binnen de gemeente Den Haag plaatst.**

Derhalve het verzoek aan u, om ook die rol van de leidinggevenden ook te onderzoeken.

9. Transparantie en mogelijk Woo-verzoek

Gezien de ernst van de hierboven beschreven feiten en het belang van volledige transparantie behoud ik mij daarnaast het recht voor om op grond van de Wet open overheid (Woo) een verzoek in te dienen tot openbaarmaking van alle relevante documenten die betrekking hebben op deze kwestie.

10. Verzoeken

Gelet op de ernst van deze kwestie verzoek ik u om:

et bijzonder ernstig

ens klacht

ken recht

dheid;voegdheid;

ernstig plichtsverzuim

+

•

○



Tips, adviezen en overdenkingen



De zaak “Informeel app verkeer”: inzichten

- Hoe reageer je op agressie en geweld?
- Voorkom “zelfsabotage” - het (on)bewust aanpassen van je opstelling en gedrag
- Voorkom de eigen regelreflex na een incident (alles vastleggen en alles volgens protocol)
- Denk goed na over formele en informele contacten: wanneer kan het wel en wanneer niet?
- Check de interne dekking van jouw handelen door leidinggevenden
- Check of er organisatiebrede afspraken zijn (en volg deze ook)
- Blijf je ervaringen delen; bespreek het onderwerp informele contact tijdens het teamoverleg

De zaak “Wagenstraat”: inzichten

- Eigen veiligheid altijd eerst (volg je intuïtie/onderbuik)
- Hoe ga jij om met agressie en geweld?
- Zet het incident voor jezelf zo snel mogelijk op papier
- Stop niet te snel met de aangeboden hulp
- De buitenwereld gaat er te gemakkelijk van uit dat het wel goed met je gaat
- Nazorg moet niet abrupt stoppen;
- Belangstelling tonen is altijd goed
- Blijf je ervaringen delen

Wanneer⁺ ga je het melden (in je organisatie)?

Grenzen verschillen...

Per persoon verschillend

- Neem je het mee naar huis?
- Gaaf het onder je huid zitten?
- Kun je er over praten? En met wie?
- Neem je het persoonlijk op?

Soms door ervaringsjaren (positief en negatief)

Wat neem je in je rugzak (persoonlijke ervaring)

Hoe de organisatie er mee omgaat (cultuur, afspraken, regels, uitvoering)

Is dit niet normaal dan?

Hoort toch bij het werk?



Praktische organisatorische keuzes

Werkverdeling

- Welke taken heeft de toezichthouder?
- Ook waarschuwingsbrieven? Of doet bijv. de jurist dit?
- Naam onder de brief?

Roulatie van wijken

- Niet te lang in dezelfde wijk/dorp/regio lopen.

Geen bezoeken aan het eind van de dag (en daarna naar huis)

- In verband met volgen naar huis

Toezietsronde niet met eigen auto

- herkenbaarheid, schade aan eigen auto

Heb jij nog andere voorbeelden?





Rechtsherstel na agressie tegen hulpverleners

In Publicaties / 19 december 2025

De meerwaarde van herstelrecht bij de afhandeling van agressie-incidenten tegen boa's, brandweer en politie

Belangrijkste bevindingen

- **Impact van afhandeling:** Een onvoldoende of niet-adequate afhandeling van een agressie-incident kan op een hulpverlener een **even negatieve impact hebben** als de agressie zelf.



Extra informatie







Tips voor de toezichthouder:

Herkenning van agressievormen (verbaal, fysiek, online, intimidatie).

Vroege signalering en spanning herkennen (spanningspiramide, signaleringsplan).

Neem je eigen gevoel serieus: eigen veiligheid gaat altijd voor.

Bewustwording en bespreekbaarheid vergroten (collegiaal overleg, open cultuur).

Goede voorbereiding door training, protocollen en scenariotraining.

Zorg dat je het interne (agressie)protocol en weet bij wie je terecht kunt.

Registreer en meld altijd, ook als je denkt dat geweld “er bij hoort”.

Bespreek incidenten, ook als je twijfelt of het ernstig genoeg is.

Denk aan nazorg en psychosociale begeleiding, inclusief slachtofferhulp.

Checklist Agressie voor Toezichthouders

Hier is een **praktische checklist/aandachtspuntenlijst voor toezichthouders over agressie op de werkvloer**, gebaseerd op je presentatie en aangevuld met inzichten uit relevante landelijke protocollen en bronnen.

Onderdeel	Aandachtspunt / Praktische tip	Voorbeeld / Bron
1. Herken agressie	Wees alert op verbale, non-verbale, fysieke en digitale agressie (schelden, dreigen, intimideren, schade aan eigendom)	Voorbeeld: ramen ingekinkeld bij toezichthouder thuis; Rijksoverheid: Agressie en geweld tegen ambtenaren
2. Blijf professioneel	Laat je niet provoceren, blijf rustig, gebruik neutrale taal, houd afstand	“Agressor niet provoceren”; BOA-ACP: Omgaan met agressie
3. Ken je grenzen	Weet wanneer je een gesprek moet afbreken of de situatie moet verlaten; veiligheid gaat voor alles	“Weglopen: ik kom later terug als diegene rustig is”; VNG: Protocol agressie en geweld
4. Meld incidenten altijd	Registreer elk incident, hoe klein ook, via het interne meldpunt of protocol	“Meer registraties geven meer aandacht en betere ketenbespreking”; Arboportaal: Agressie en geweld
5. Praat erover	Deel je ervaring met collega's, leidinggevende of vertrouwenspersoon	“Je verhaal vertellen – aan wie?”
6. Gebruik het protocol	Volg het vastgestelde protocol van de organisatie voor opvang, registratie en nazorg	Handreiking VNG: Agressie en geweld
7. Doe aangifte bij strafbare feiten	Overweeg aangifte bij ernstige bedreiging, geweld of vernieling; overleg met leidinggevende of jurist	“Wanneer doe je aangifte?”; Rijksoverheid: Aangifte doen
8. Evalueer samen met de organisatie	Bespreek incidenten in teamoverleg, leer van situaties, pas werkafspraken aan indien nodig	“Meer aandacht in verslagen en ketenoverleg”; VNG: Protocol agressie en geweld
9. Let op persoonlijke grenzen	Besef dat grenzen per persoon verschillen; voel je niet zwak als je iets als bedreigend ervaart	“Grenzen verschillen per persoon”; Arboportaal: Psychosociale arbeidsbelasting
10. Voorkom risicovolle situaties	Ga bij voorkeur niet alleen op pad in risicogebieden, niet met eigen auto, en niet aan het eind van de dag	“Toezichtsrond niet met eigen auto”, “geen bezoeken meer aan het eind van de dag”

Extra bronnen en inspiratie

Rijksoverheid – Omgaan met agressie en geweld tegen ambtenaren:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/agressie-en-geweld-in-de-samenleving/agressie-en-geweld-tegen-hulpverleners>

Veilige publieke dienstverlening: <https://www.veiligepubliekedienstverlening.nl>

Handreiking Agressie en geweld (VPT): <https://www.voion.nl/media/2911/handreikingagressieengeweld1.pdf>

Arboportaal – Agressie en geweld: <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/psychosociale-arbeidsbelasting/agressie-en-geweld> en https://puc.overheid.nl/mp-bundels/doc/PUC_122000002000_10/

VNG – Protocol agressie en geweld:

LKOG protocol: <https://vng.nl/sites/default/files/2026-02/lkog-protocol.pdf>

Verdrag geweld en intimidatie op de werkvloer: <https://vng.nl/wetsvoorstellen/goedkeuring-van-het-verdrag-inzake-het-uitbannen-van-geweld-en-intimidatie-op-de-werkvloer>

Onderzoek Verwey-Jonker en Bureau Buitenhuizen: <https://www.verwey-jonker.nl/publicatie/weerbare-gemeente-bevindingen-van-een-onderzoek-naar-bedreiging-intimidatie-en-omkoping-in-vijf-gemeenten/>

Aanbevelingen n.a.v. dit onderzoek:

<https://weerbaarbestuur.nl/sites/default/files/files/Oplegger%20onderzoek%20kwetsbare%20processen.pdf>

Trajectum – Werkboek omgaan met boosheid en agressie:

https://www.trajectum.nl/sites/default/files/traj5185_module_4_-_boosheidagressie_werkboek_29jan_0.pdf

Podcast met Caroline Koetsenruijter (auteur van o.a. Jij moet je bek houden!):

<https://studiogehoord.podbean.com/e/op-het-werk-komen-er-3-miljoen-agressie-en-geweldsincidenten-per-jaar-voor-interview-met-caroline-koetsenruijter/>

<https://www.arbo-online.nl/25757/agressie-en-geweld-tegen-professionals-hoe-komt-dat-en-hoe-nu-verder>

